

Vereinbart wird die Vermittlung der Kenntnisse und Fertigkeiten zum Thema:

## **Ärgermanagement (Umgang mit aufgestautem Frust)**

### **Zielgruppe:**

Fachkräfte sowie Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Jobcenters.

### **Ziel:**

Die Seminarteilnehmer / Seminarteilnehmerinnen reflektieren Situation und entziehen sich der Opferrolle, um nicht an Problemen festzuhalten. Zukünftig erledigen sie ihre Aufgaben mit der notwendigen Klarheit, Ruhe und Gelassenheit im Bewusstsein vorhandener / ggf. verschütteter Ressourcen.

### **Beschreibung:**

Sich über etwas ärgern – solche Situationen erleben wir manchmal, ob im Beruf im Kontakt mit Kunden / Kundinnen oder Kollegen / Kolleginnen, ob im privaten Lebensalltag. Ein schiefes Wort vom Chef oder der Chefin, ein aufbrausender und beleidigender Kunde / eine aufbrausende beleidigende Kundin – und schon glauben wir, der Tag sei gelaufen. Es ist zum „Aus-der-Haut-Fahren“. Noch ein Gedanke schleicht sich vielleicht ein: ‚Wieso immer ich? Allen geht es gut, nur ich tappe immer wieder in solche Situationen...‘

Wenn wir uns ärgern, zum Beispiel über eine aus unserer Sicht unverschämte, rechthaberische Person, spielen sich in unserem Gehirn und in unserem Körper sehr ähnliche Vorgänge ab wie bei einer Stressreaktion. Ruhe und Gelassenheit schwinden wie Schnee in der Sonne.

Ärger und Frust schaden uns und unserem Immunsystem, überdecken positive Gefühle wie zum Beispiel Freude und Zufriedenheit und auch Gelassenheit. Wir verdrängen negative Gefühle oder schlucken sie hinunter. Stauen sie sich auf, dann braucht es häufig nur einen kleinen Anlass, der das Fass zum Überlaufen bringt. Wir platzen! Jetzt ist aus dem Ärger Wut oder sogar Zorn geworden. Unsere Umgebung reagiert auf uns verständnislos.

### **Inhalte:**

- Was ärgert mich genau und warum eigentlich?
- Was sagt mir mein Ärger über mich?
- Ärger und Frust, zwei Gefühle von vielen

- Emotionale Intelligenz – vom Umgang mit (negativen) Gefühlen bei sich und anderen
- Denkmuster erkennen, hinterfragen und verändern
- Raus aus der Opferrolle und Grenzen setzen
- Konflikte ansprechen – eine Chance für mehr Klarheit
- Ziele setzen mit Hilfe des Züricher Ressourcen Modells

Die von Ihnen vorgegebenen Inhalte werden weitgehend abgedeckt. Allerdings möchte die Referentin wegen klarer Strukturen und im Hinblick auf die Seminarzeit von nur einem Tag, die Inhalte nicht stärker aufsplintern und Raum für ausreichend Übungen zu lassen.

#### **Methoden:**

Trainerinput, Selbstreflexion, kollegiale Beratung/Elemente der Supervision, Einzel- und Gruppenübungen.

#### **Schulungsunterlagen:**

Die Teilnehmer/innen erhalten Schulungsunterlagen, die auch nach der Veranstaltung zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit hilfreich sind.

#### **Nutzen für Ihre Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter**

Teilnehmer/innen des Seminars lernen, mit Ärger und Frust souverän umzugehen. Erarbeiten persönliche Strategien für ärgerliche Situationen. Erkennen was der Mensch braucht, um auch einmal fünf gerade sein zu lassen?

Die Inhalte können auf Wunsch geändert / ergänzt werden. fragen Sie uns bitte und fordern Sie unverbindlich ein Angebot unter [info@ifv.de](mailto:info@ifv.de) / [ifv.pilz@t-online.de](mailto:ifv.pilz@t-online.de) an.